



O blueprint dos agentes de IA

Como começar e ver resultados rapidamente



Sumário

01

Além da demonstração,
direto à implantação

02

O que os agentes
realmente fazem

03

Os processos que
trazem retorno primeiro

04

Comece de forma
planejada. Escale sem
perder o fio da meada.

05

O ecossistema torna
isso real: Microsoft 365
Copilot e agentes

06

Começar já

01

Além da demonstração, direto à implantação

A fase de demonstração foi concluída. A maioria dos líderes entende o que são os agentes. Colocá-los para funcionar em uma empresa real é um desafio diferente, e muitas organizações ainda estão enfrentando esse processo.

O motivo: implantar agentes em uma empresa é mais difícil do que parece nas demonstrações. A maioria dos ambientes de TI não é limpa. Eles carregam o peso de sistemas herdados, dados fragmentados, regras de identidade personalizadas e anos de dívida técnica acumulada. Os agentes precisam operar em uma realidade que muitas vezes está distante da versão apresentada em uma apresentação de vendas.



Para a maior parte do mercado, a implantação estagna devido a três questões não resolvidas:



1. Isso vai se conectar aos sistemas que já utilizamos?

Agentes pré-construídos geralmente partem da suposição de um ambiente limpo. Empresas reais não são assim. Sem um entendimento claro de como um agente será integrado ao que já está em uso, a implantação estagna antes de poder demonstrar seu valor.

2. Como a TI mantém o controle?

Para líderes de TI, isto não é negociável: como manter a governança, a supervisão e os limites de dados à medida que os agentes se multiplicam em toda a organização? As soluções existentes no mercado variam amplamente em termos de transparência, governança e na quantidade de controle que a TI mantém à medida que a implantação escala.

3. Isso gerará ROI real?

Ou isso se transformará em um projeto de alto custo que exige personalização extensa e seis meses de desenvolvimento antes que alguém veja retorno? Líderes querem resultados mensuráveis vinculados ao trabalho que acontece hoje, e não um roteiro para gerar valor em algum momento no futuro.

As organizações que estão obtendo resultados reais já passaram da fase de experimentação com agentes. Elas estão implantando-os dentro de ecossistemas criados para controle, integração e retorno mensurável. Este guia é destinado aos líderes de TI e de negócios que impulsionam esse trabalho. Ele explica onde os agentes se encaixam, por onde começar de forma estratégica e como é um ecossistema criado para escala empresarial.

O que os agentes realmente fazem

Chatbots de IA *respondem*. Agentes *agem*. Essa distinção estabelece as expectativas corretas sobre o que está sendo implantado e o que continua sob responsabilidade da sua equipe. Dentro dos limites definidos pelo seu pessoal, os agentes fazem três coisas em sequência:

Avaliar

o contexto de entrada, seja uma solicitação de um cliente, uma exceção em um processo ou uma fatura de frete que acabou de chegar à caixa de entrada.

Analisar

determinando a próxima ação com base em regras, lógica de negócios e nos dados aos quais têm acesso.

Agir

elaborando, resumindo, roteando ou executando e, em seguida, gerando os resultados para revisão ou aprovação humana.



02

O que separa um agente de um fluxo de trabalho tradicional e determinístico é a combinação de raciocínio e ação. Os fluxos de trabalho seguem um roteiro fixo, útil para etapas previsíveis e repetíveis. Os agentes identificam a ação adequada de forma dinâmica a partir do contexto e podem acionar fluxos de trabalho quando a consistência é fundamental. Os dois trabalham juntos.

Os agentes executam o trabalho repetitivo e baseado em regras para que sua equipe possa focar em decisões de julgamento, exceções e escolhas estratégicas que exigem sua experiência. As pessoas definem as diretrizes, aprovam os resultados, lidam com exceções e assumem a responsabilidade pelo trabalho do qual o negócio depende.



Como a PwC converteu a consolidação de plataformas em USD 150 milhões

Em 136 países, a PwC economizou **USD 150 milhões** em horas de trabalho por meio do Microsoft 365 Copilot, com agentes personalizados de suporte de RH e TI desenvolvidos no Copilot Studio, com execução global atualmente.

[Leia a história completa](#)

03

Os processos que trazem retorno primeiro

Nem todo processo de negócios é ideal como primeira escolha. Os agentes com os retornos mais rápidos compartilham quatro características:

1. Abrangência de várias funções ou equipes

O valor se multiplica quando mais de uma pessoa depende do mesmo processo, porque cada usuário ganha tempo com o mesmo agente.

2. Resultado previsível

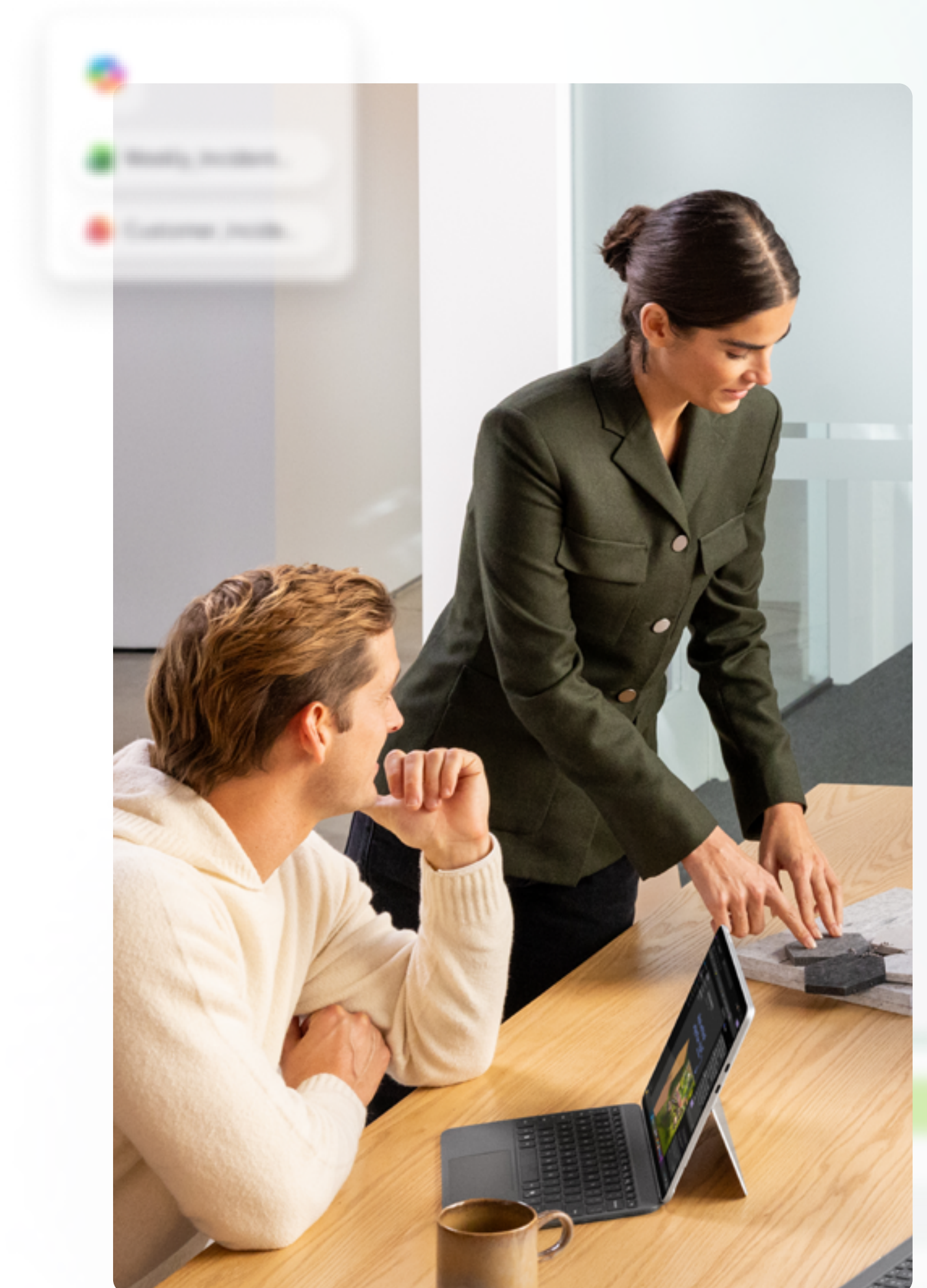
A resposta correta segue regras claras, tornando fácil validar a resposta do agente.

3. Baixa sobrecarga de gerenciamento de alterações

A adoção não requer novos comportamentos, retreinamento ou reformulação de processos. As pessoas fazem o trabalho do jeito de sempre, mas com ajuda.

4. Nos sistemas que suas equipes já utilizam

Não há nova ferramenta para aprender, nenhum novo login, nem projeto de migração oculto dentro do projeto de IA.



Quando você avalia os processos de negócios com base nessas quatro características, um conjunto de pontos de partida tende a se destacar consistentemente entre as organizações:

Processamento de documentos e fluxos de trabalho financeiros

Faturas, formulários e pedidos de compra seguem regras previsíveis e passam por várias mãos. Os agentes extraem os dados, validam-nos em relação ao seu ERP, identificam exceções para revisão e encaminham as informações corretas para aprovação, transformando um ciclo de vários dias em um ciclo de um dia.

Integração de funcionários e gerenciamento de acesso

Um novo contratado inicia a mesma sequência sempre: provisionar contas, atribuir licenças, registrar-se em benefícios, agendar orientação e notificar o gerente. Os agentes executam a sequência em sistemas de RH, TI e identidade e apresentam apenas as etapas que exigem uma decisão humana, como solicitações de acesso não padrão.

Atualizações de vendas e contas entre sistemas

Um representante conclui uma venda no CRM, e a mesma atualização precisa ser refletida em previsão de vendas e finanças. Normalmente, isso significa digitação manual ou uma falha na transferência. Os agentes propagam a mudança entre os sistemas, verificam se ela foi aplicada corretamente e identificam conflitos antes que causem erros nos relatórios.

Suporte aos funcionários e triagem de TI

Redefinições de senha, consultas de políticas, problemas com dispositivos e dúvidas sobre benefícios. Os agentes lidam com as solicitações de alto volume e baixa complexidade no seu portal de serviços, resolvendo o que podem, escalando o que não podem e aprendendo com cada situação.

Começar do jeito certo garante o primeiro sucesso. O ecossistema que você escolhe transforma isso em um padrão.



Crie seu próprio agente no Copilot Studio

A Dow coloca agentes para trabalhar em seus gastos multibilionários com logística.

A Dow criou dois agentes da cadeia de suprimento no Microsoft Copilot Studio para sinalizar discrepâncias em faturas de frete e processar faturas em PDF 24 horas por dia. A empresa projeta **milhões em economia no primeiro ano**.

[Leia a história completa](#)

Comece de forma planejada. Escale sem perder o fio da meada.

O caminho mais rápido para a capacidade organizacional não é agir com pressa, mas sim de forma deliberada. A confiança escala a cada implantação bem-sucedida, e a sequência abaixo mostra como as equipes de TI constroem essa confiança sem assumir riscos que não podem controlar.

Etapa 1. Comece onde o ambiente está pronto

Ative um agente pré-configurado para um processo em que dados, identidade e acesso já estão adequados. Obtenha valor em poucos dias, não em trimestres. Agentes pré-configurados já estão integrados aos aplicativos do Microsoft 365 que suas equipes usam diariamente, como o Facilitador no Teams, e agentes adicionais da Microsoft Agent Store podem ser implantados por meio dos controles administrativos existentes. De qualquer forma, a TI parte de um caminho governado em vez de criar um do zero.

Etapa 2. Construa para o que é específico ao negócio

Identifique um ou dois processos onde há mais fricção. Construa um agente personalizado para esses processos, com as áreas de negócios e TI trabalhando em conjunto na sua criação. A área de negócios traz o conhecimento do processo; a TI traz os dados e o modelo de identidade. Use linguagem simples, fundamentada nos dados de que o processo já depende.

Etapa 3. Escale com base no que já foi estabelecido

À medida que a confiança cresce e o ROI é comprovado, expanda para outras funções. Escalar agentes traz complexidade real: mais integrações, mais casos extremos de identidade e mais escopo para governar. É aí que um plano de controle centralizado se torna fundamental, proporcionando visibilidade à TI, um modelo de governança consistente e a possibilidade de escalar as implantações mantendo o controle.

O trabalho é liderado pela TI e é colaborativo por natureza

Usuários corporativos identificam o atrito porque vivem nos processos. A TI é responsável pela implantação porque detém os dados, a identidade, a segurança e a governança dos quais os agentes dependem. Quando está no comando, a TI pode moldar a estratégia, definir os limites e tomar decisões sobre o que será escalado.

O caminho deliberado permite avançar mais, e o ecossistema inicial determina até onde essa abordagem pode chegar, incluindo uma rede crescente de parceiros que constroem e publicam agentes diretamente para a Copilot Agent Store.



A Morningstar
permite que
os consultores
recuperem um
dia por semana

Os consultores da Morningstar gastavam de 20 a 30% do dia em trabalho operacional. Ao conectar agentes aos dados de pesquisa próprios da Morningstar por meio do **Copilot Studio, esse trabalho foi reduzido de horas para minutos.**

[Leia a história completa](#)

O ecossistema torna isso real

Microsoft 365 Copilot e agentes

Agentes são parte do Microsoft 365 Copilot. Eles atuam junto com os modelos de IA, controles de segurança e serviços de plataforma que tornam o Copilot a plataforma de IA projetada para o trabalho.

O Copilot apoia sua equipe no fluxo de trabalho. Ele ajuda a entender, decidir, redigir e agir dentro do Word, Excel, PowerPoint, Outlook e Teams. Os agentes ampliam ainda mais esse sistema, assumindo processos repetíveis e de múltiplas etapas que abrangem tarefas, ferramentas e equipes, com pessoas envolvidas quando é necessário julgamento. Juntos, eles eliminam as entregas manuais, etapas perdidas e o tempo de espera que atrasam o trabalho.



Implantar IA de forma consistente em uma empresa real requer uma plataforma projetada para isso.

O Microsoft 365 Copilot reúne três capacidades para fazer exatamente isso.



Conecta-se aos sistemas que você já utiliza

No Microsoft 365, os agentes alcançam os dados, ferramentas e sistemas que suas equipes já usam por meio de conectores controlados e políticas gerenciadas por administrador. O Copilot Studio oferece suporte a mais de 1.400 conectores, e os agentes pré-construídos da Microsoft, agentes desenvolvidos por parceiros e seus próprios agentes personalizados estão disponíveis nos locais em que o trabalho é realizado: nos aplicativos do Microsoft 365 e nos aplicativos de linha de negócios que suas equipes abrem todas as manhãs.



Implanta agentes pré-configurados e personalizados para qualquer tipo de trabalho

Microsoft Copilot Studio é a plataforma nativa de agentes de IA para Copilot. As equipes usam uma experiência de criação intuitiva e em linguagem simples para criar agentes em todo o espectro, desde fluxos de trabalho determinísticos que precisam ser executados da mesma maneira todas as vezes, até agentes autônomos que analisam novas situações. Agentes criados em outras nuvens também podem ser incorporados ao ecossistema do Microsoft 365, para que investimentos anteriores continuem gerando valor.



Fornece o plano de controle para todos os agentes

Microsoft Agent 365 é o plano de controle para agentes em toda a sua organização, dando à TI uma única solução para observar, governar e proteger todos os agentes. À medida que os agentes se multiplicam, esse único ponto de visibilidade é o que mantém a estratégia completa coerente. Isso permite que a TI identifique o que está funcionando, refine o que não está e desative o que não é mais necessário.

O resultado é um ecossistema em que todos os agentes, pré-construídos, personalizados ou fornecidos por parceiros, estão integrados ao trabalho, sob um único modelo de governança e visíveis em um único local.

Começar já

O primeiro agente é o mais difícil de colocar em produção. Depois disso, a presença cresce rapidamente. Mais agentes se traduz em mais integrações a manter, mais regras de identidade a serem aplicadas e uma superfície de governança que cresce a cada implantação.

As organizações que fazem isso bem estão construindo sobre uma base projetada para absorver a complexidade. Uma plataforma de controle, um modelo de governança, um ponto central para visualizar todos os agentes operando em toda a empresa.

Essa é a vantagem de começar com o Microsoft 365 Copilot. Cada agente implantado amplia a mesma estratégia coerente, permitindo que a TI mantenha visibilidade de ponta a ponta à medida que a pegada aumenta.



Abra o Microsoft 365 Copilot para começar hoje mesmo



Saiba mais sobre como criar agentes com o Copilot Studio



Vea como o Microsoft Agent 365 oferece à TI uma plataforma centralizada de controle para todos os agentes